

***SERVICE EXCELLENT* PEGAWAI  
*FRONTLINER* DALAM PERSPEKTIF NASABAH  
BNI SYARIAH CABANG SIDOARJO**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Mochammad Adam Surya**

**NIM: G74214106**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
SURABAYA  
2018**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Mochammat Adam Surya

Nim : G74214106

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : *Service Excellent Pegawai Frontliner* dalam Perspektif

Nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 28 Mei 2018

Saya yang menyatakan,



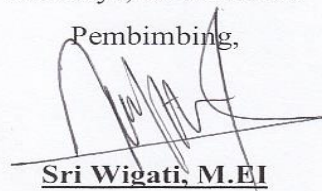
**Mochammat Adam Surya**  
NIM. G74214106

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Mochammad Adam Surya ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 28 Mei 2018

Pembimbing,



**Sri Wigati, M.EI**

NIP: 197302212009122001

## PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Mochammad Adam Surya NIM. G74214106 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya pada hari Rabu, tanggal 11 Juli 2018, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ekonomi Syariah.

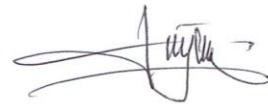
### Majelis Munaqasah Skripsi :

Penguji I,



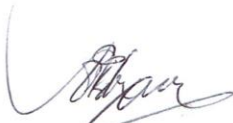
Sri Wigati, MEI  
NIP.197302212009122001

Penguji II,



Dr. Mugiyati, MEI  
NIP.197102261997032001

Penguji III,



Ana Toni Roby Candra Yudha, M.SEI  
NIP.201603311

Penguji IV,



Nurul Lathifah, S.A., M.A.  
NIP.198905282018012001

Surabaya, 20 Juli 2018

Mengesahkan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Dekan,



Dr. H. Ali Arifin, MM

NIP. 197402091998031002



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300

E-Mail: [perpus@uinsby.ac.id](mailto:perpus@uinsby.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MOCHAMMAT ADAM SURYA  
NIM : G74214106  
Fakultas/Jurusan : FEBI/EKONOMI SYARIAH  
E-mail address : [adam.suryaa1@gmail.com](mailto:adam.suryaa1@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

**SERVICE EXCELLENT PEGAWAI FRONTLINER DALAM PERSPEKTIF NASABAH**

**BNI SYARIAH CABANG SIDOARJO**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 20 Juli 2018

Penulis

(MOCHAMMAT ADAM SURYA)

*nama terang dan tanda tangan*





## DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
PERYATAAN KEASLIAN .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI .....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah .....	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Kajian Pustaka.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Kegunaan Hasil Penelitian .....	11
G. Definisi Operasonal .....	12
H. Metode Penelitian.....	13
I. Sistematika Pembahasan .....	20
BAB II <i>SERVICE EXCELLENT</i> DALAM PELAYANAN NASABAH .....	22
A. <i>Service Excellent</i> .....	22
1. Konsep Dalam <i>Service Excellent</i> .....	22
2. Ciri-ciri Dalam Service Excellent.....	25
3. Hal-hal Yang Perlu Diperhatikan Dalam <i>Service Excellent</i> .....	29
4. Harapan Nasabah Dalam <i>Service Excellent</i> .....	32
5. Langkah-langkah Dalam <i>Service Excellent</i> .....	33
6. Tujuan dan Manfaaat <i>Service Excellent</i> .....	34
7. Pentingnya <i>Service Excellent</i> .....	35
B. <i>Service Excellent</i> dalam Manajemen Pemasaran.....	37
1. Kelebihan Dan Kekurangan Dalam Kualitas Manajemen	
Pemasaran <i>Service Excellent</i> .....	38











manusia dituntut agar lebih bersungguh-sungguh dalam bekerja. Seperti yang diterangkan dalam hadits berikut ini.

*“Sesungguhnya Allah mencintai seorang hamba yang apabila ia bekerja, ia menyempurnakan pekerjaannya.”* (HR. Tabrani).

Dalam bekerja seseorang pegawai dituntut agar lebih memperhatikan pekerjaannya. Begitu pula yang harus dilakukan seorang pegawai *frontliner* perbankan dalam melayani nasabahnya.

Pegawai *frontliner* perbankan merupakan pegawai bank dimana pegawai tersebut bertugas sebagai garda terdepan yang berhadapan atau bertatap muka secara langsung dengan para nasabah maupun calon nasabah bank, seperti CS (*Customer Service*), *Teller*, maupun *Security* yang bertugas melayani nasabah. Kinerja pegawai *frontliner* perbankan sangat diperhitungkan, sehingga tidak diherankan lagi jika pegawai tersebut sangat diandalkan oleh suatu perbankan. Sebab yang pertama kali berjumpa dengan nasabah di suatu bank ialah pegawai *frontliner* bank, sehingga yang menjadi salah satu faktor penilaian masyarakat terhadap citra perbankan tersebut ialah pelayanan yang diberikan oleh pegawai *frontliner* kepada para nasabah maupun calon nasabah bank tersebut.

Pada umumnya, beberapa pegawai perbankan syariah khususnya pegawai *frontliner* masih belum memiliki ketrampilan dan kecakapan dalam berkomunikasi dan berinteraksi terhadap nasabah. Seperti halnya mengenai masalah akad-akad dalam pembiayaan perbankan syariah. Terkadang masih ada beberapa dari pegawai yang berbicara saat jam kerja, masih kurang cekatan dalam bekerja atau melayani nasabah maupun kekurangan-

kekurangan yang lain sehingga banyak terjadi keluhan dari pihak nasabah perbankan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Salah satu yang menjadi faktor penyebab kurangnya pengetahuan ilmu ekonomi uang mereka miliki yakni latar belakang pendidikannya. Mayoritas pegawai perbankan bukan berasal dari jurusan ekonomi, namun dari bidang yang lain. Sehingga *basic* perbankan belum sepenuhnya mereka miliki. Maka perlu adanya tindakan yang harus dilakukan seorang *manager* (pimpinan) bank untuk mengatur sebuah sistem perbankan agar terhindar dari hal tersebut. Ada pula juga nasabah yang memiliki inisiatif lain, yakni nasabah yang ketika dirinya merasa diberikan pelayanan yang baik, nasabah tidak ragu-ragu mengucapkan rasa terima kasihnya kepada pegawai *frontliner* yang telah memberikan pelayanan prima kepada setiap nasabah. Selain itu pegawai *frontliner* khususnya CS (*Customer Service*) perbankan syariah juga harus memahami pembiayaan-pembiayaan akad syariah yang ada dalam perbankan syariah, sehingga mendapat pandangan positif bagi nasabah.

Selain pemahaman akad yang baik, pegawai *frontliner* perbankan syariah juga harus memiliki etika dan sopan santun saat melayani nasabahnya, dengan memiliki perilaku yang baik dalam pelayanan maka perspektif nasabah terhadap bank syariah tersebut akan jauh lebih baik. Apabila pelayanan yang diberikan pegawai *frontliner* sudah terbilang baik dan sesuai dengan harapan nasabah, maka akan menghasilkan timbal balik yang sama pula terhadap perspektif nasabah bank sebab perbankan selalu memberikan pelayanan dan mengutamakan kepentingan nasabah demi kesejahteraan atau kelancaran nasabah dalam bertransaksi, sehingga hal ini



akan menciptakan hubungan baik antara kedua belah pihak yakni pihak perbankan dan nasabah.

Menjadi seorang pegawai *frontliner* perbankan syariah bukan hanya mampu berwawasan luas tentang akad pembiayaan. Dalam menjalankan tugasnya seorang *frontliner* dituntut untuk lebih memahami apa yang nasabah keluhkan maupun apa yang nasabah inginkan dalam bertransaksi, mulai dari pembukaan rekening baru, akad-akad di dalam pembiayaan, pengambilan dana, transfer dana, maupun kegiatan transaksi yang lain. Dan saat terjadi masalah atau tidaknya dalam diri seorang *frontliner* perbankan baik masalah pribadi atau tidak, pegawai *frontliner* dituntut agar mampu menjaga kinerja agar tetap stabil dalam melayani nasabahnya. Demikian halnya kinerja yang diterapkan dalam perbankan syariah dimana mereka dituntut lebih memiliki etika atau sopan santun seperti yang diajarkan dalam agama Islam yakni berkata benar, baik, sopan, lemah lembut, pantas, efektif, dan penuh penghormatan. Seperti dalam ayat Alquran Surah Al Ahzab ayat: 70 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٧٠﴾

Artinya : “*Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar,*”<sup>4</sup>

Selain berkata benar, sopan santun dalam melayani nasabah merupakan sebuah sikap yang harus dimiliki seorang pegawai *frontliner*. Mereka harus benar-benar memperhatikan hal tersebut, sebab pegawai yang pertama kali

<sup>4</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Terjemahnya* (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010), 427.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti mengangkat judul *Service Excellent Pegawai Frontliner* dalam Perspektif Nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo.

Dari latar belakang diatas, dapat diperoleh identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

- [illegible]

- Berdasarkan identifikasi masalah dan kemampuan penulis dalam mengidentifikasi masalah, maka dalam penelitian ini akan dilakukan pembatasan masalah agar penelitian ini lebih terarah dan terfokus.
1. Penerapan *Service Excellent* pegawai *frontliner* BNI Syariah Cabang Sidoarjo.
  2. *Service Excellent* pegawai *frontliner* dalam perspektif nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo.

Berdasarkan uraian pada latar belakang, identifikasi dan batasan masalah, maka rumusan yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Penelitian Raisa Firdha Islamiah (2017) dalam penelitiannya yang berjudul "*Pengaruh Pelayanan Prima, Komunikasi, dan Pengetahuan Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya*" memaparkan bahwa Pelayanan prima, komunikasi, dan pengetahuan produk berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya. Pelayanan prima, komunikasi serta pengetahuan produk yang diberikan karyawan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya berpengaruh terhadap nasabah dengan memberikan kesan yang baik sehingga berpengaruh terhadap citra perbankan dalam prespektif nasabah. Perbedaan dengan penulis adalah penelitian ini mengkaji pengaruh pelayanannya terhadap kinerja yang dimiliki

Penelitian Raisa Firdha Islamiah (2017) dalam penelitiannya yang berjudul "*Pengaruh Pelayanan Prima, Komunikasi, dan Pengetahuan Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya*" memaparkan bahwa Pelayanan prima, komunikasi, dan pengetahuan produk berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya. Pelayanan prima, komunikasi serta pengetahuan produk yang diberikan karyawan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya berpengaruh terhadap nasabah dengan memberikan kesan yang baik sehingga berpengaruh terhadap citra perbankan dalam prespektif nasabah. Perbedaan dengan penulis adalah penelitian ini mengkaji pengaruh pelayanannya terhadap kinerja yang dimiliki

- Penelitian Raisa Firdha Islamiah (2017) dalam penelitiannya yang berjudul "*Pengaruh Pelayanan Prima, Komunikasi, dan Pengetahuan Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya*" memaparkan bahwa Pelayanan prima, komunikasi, dan pengetahuan produk berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya. Pelayanan prima, komunikasi serta pengetahuan produk yang diberikan karyawan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya berpengaruh terhadap nasabah dengan memberikan kesan yang baik sehingga berpengaruh terhadap citra perbankan dalam prespektif nasabah. Perbedaan dengan penulis adalah penelitian ini mengkaji pengaruh pelayanannya terhadap kinerja yang dimiliki

- [illegible]



4. Penelitian Ulfa Permatasari (2016) dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di UD. Syirkah Aqiqah Surabaya*", penelitian ini memiliki kesamaan dengan judul penulis yaitu kualitas pelayanan terbaik yang diberikan lembaga keuangan terhadap nasabah atau konsumennya, namun yang membedakan antara keduanya adalah lokasi penelitian, penelitian ini berlokasi di lembaga keuangan non bank sedangkan penulis menempatkan lokasi penelitian di lembaga keuangan bank yakni di PT. Bank BNI Syariah Cabang Sidoarjo. Dan tidak hanya lokasi, namun hal lain yang membedakan ialah penulis lebih menekankan objek penelitian di pelayanan pegawai *frontliner* perbankan syariah. Pembahasan terbilang hampir sama namun yang membedakan adalah peneliti membahas pandangan nasabah sedangkan judul diatas membahas kepuasan nasabah terhadap pelayanan perbankan.
5. Penelitian Retno Dewi Zulaikah (2016) yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Patronase Figur Terhadap Preferensi Nasabah Tabungan Haji Di PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Kota Blitar*", penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan penulis yaitu kualitas pelayanan perbankan terhadap nasabahnya, yang menjadi pembeda antara keduanya yaitu penelitian ini lebih condong terhadap objek nasabah yang memiliki tabungan haji di perbankan syariah yang diteliti. Sedangkan penulis membahas mengenai perspektif nasabah terhadap pelayanan prima bank syariah tersebut.



Dari penelitian ini, diharapkan agar mampu bermanfaat serta memberikan informasi dan wawasan terhadap masyarakat pada umumnya tentang Service Excellent pegawai frontliner dalam perspektif nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo.

Untuk menghindari adanya salah pemahaman terhadap judul penelitian skripsi yaitu yang berjudul “*Service Excellent Pegawai Fronliner Perbankan Syariah terhadap Perspektif Nasabah Perbankan Syariah di PT. Bank BNI Syariah Cabang Sidoarjo*”. Maka perlu adanya penjelasan dari variable penelitian diatas sebagai berikut.

*Service Excellent* atau (Pelayanan Prima) Adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan setiap konsumen atau nasabah. Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas. Merupakan sebuah bentuk keharusan atau tuntutan dalam sebuah perusahaan jasa maupun dagang ketika menghadapi konsumen atau

nasabah. Didunia bisnis, persaingan antar penjual sangat ketat. Hal inilah yang menyebabkan para penjual harus memberikan servis yang maksimal kepada para konsumennya, karena jika tidak memberikan pelayanan yang baik maka para konsumennya akan beralih ke yang lain.

## 2. Pegawai *Frontliner*

Pegawai *Frontliner* Adalah seseorang pegawai yang berhadapan atau berhubungan langsung dengan pelanggan (nasabah), yang memiliki tugas memberikan informasi yang sejelas-jelasnya kepada nasabah. Pegawai *frontliner* harus berpenampilan menarik serta memiliki etika yang baik dan sopan, karena mencerminkan dari citra perusahaan atau perbankan tersebut.

### 3. Perspektif Nasabah

Berasal dari kata bahasa Inggris yakni *perspective*, yang berarti tetap memandang ke depan, atau pandangan.<sup>5</sup> Atau dengan makna yang lain, pandangan yang wajar akan sesuatu hal dengan memperkirakan bagian-bagiannya dalam hubungan keseluruhan.<sup>6</sup> Sedangkan yang dimaksud dengan Nasabah menurut kamus perbankan, bahwa nasabah merupakan orang atau pun badan hukum yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada suatu perbankan.<sup>7</sup> Dalam definisi lain, perspektif nasabah merupakan sebuah pandangan baik atau buruknya penilaian terhadap sesuatu yang dilakukan nasabah, khususnya perspektif (pandangan) nasabah ketika proses transaksi berjalan di bank BNI Syariah Cabang Sidoarjo.

<sup>5</sup> John M. Echols & Hasan Shdily (1989), *Kamus Inggris – Indonesia*, Jakarta: Gramedia, hlm. 426.

<sup>6</sup> Dewan Bahasa dan Pustaka (2002), *op.cip.*, hlm. 1026.

<sup>7</sup> Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.







- 1) Pegawai *frontliner* terhadap nasabah Bank BNI Syariah Cabang Sidoarjo yang diperoleh dari observasi.
- 2) *Operasional Service Head, Costumer Service, Teller dan Security*
- 3) SOP serta profil Bank BNI Syariah, brosur-brosur, serta standar pelayanan pegawai *frontliner* di Bank BNI Syariah Cabang Sidoarjo yang diperoleh melalui dokumenstasi.

Sumber data sekunder adalah data yang di dapat dari kepustakaan yang tidak berkenaan secara langsung yaitu dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang sudah berbentuk laporan maupun yang lainnya yang berkaitan dengan penelitian.<sup>12</sup> Berikut beberapa buku yang dijadikan referensi dalam penelitian ini adalah:

- <sup>11</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, Cetakan VIII, 2007), 91.  
<sup>12</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Bandung: Media Press, 1999), 12.





- b. Penyajian data, yaitu menyajikan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif, ini dimaksudkan untuk mengetahui apa yang terjadi, merencanakan tugas selanjutnya berdasarkan yang telah dipahami.<sup>18</sup> Penulis melakukan pengelompokan data yang dibutuhkan dalam menganalisis data *Service Excellent* pegawai frontliner BNI Syariah Cabang Sidoarjo.
- c. Penarikan kesimpulan, yaitu peneliti berusaha untuk menarik kesimpulan dan melihat fakta yang diperoleh dari lapangan, yang pada akhirnya ialah sebuah jawaban dari rumusan masalah<sup>19</sup> Pada penelitian ini, proses penarikan kesimpulan dari fakta di lapangan yang menjadi hal dalam menjawab dari rumusan masalah pada penelitian BNI Syariah Cabang Sidoarjo.

Analisis data merupakan proses pengorganisasian data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga ditemukan tema dan dirumuskan seperti yang dibutuhkan oleh data. Hasil dari pengumpulan data tersebut akan dibahas dan kemudian dilakukan analisis secara kualitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dengan metode yang telah ditentukan.

<sup>19</sup> Ibid., 246



Penyusunan skripsi ini harus dilakukan secara terarah sehingga mempermudah dalam pembahasan, jadi diperlukan suatu sistematika pembahasan. Dalam skripsi ini terdiri dari 5(lima) bab, di dalamnya terdapat beberapa sub bab yang mana setiap bagian saling berhubungan sebagai pembahasan yang utuh. Adapun sistematika pembahasan tersebut sebagai berikut<sup>21</sup>:

<sup>20</sup> Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2004), 39.

[illegible]

pustaka, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, definisi operasional, metode penelitian dan yang terakhir adalah sistematika pembahasan.

Bab kedua adalah *Service Excellent* dalam pelayanan nasabah. Yang memuat mengenai *Service Excellent* meliputi pengertian, ciri-ciri, langkah-langkah, pentingnya, serta tujuan dan manfaat, kemudian *Service Excellent* dalam manajemen pemasaran, *Service Excellent* dalam manajemen sumber daya manusia dan kajian islam mengenai *Service Excellent*.

Bab ketiga adalah *Service Excellent* pegawai *frontliner* BNI Syariah Cabang Sidoarjo. bab ini berisi tentang gambaran umum Bank BNI Syariah Cabang Sidoarjo, meliputi: sejarah, visi dan misi, tujuan dan prinsip manajemen, struktur organisasi, dan gambaran umum lainnya serta hasil wawancara penelitian.

Bab keempat adalah analisis *Service Excellent* pegawai frontliner BNI Syariah Cabang Sidoarjo, yang berisi mengenai *Service Excellent* pegawai *frontliner* BNI Syariah Cabang Sidoarjo dan implementasi *Service Excellent* pegawai frontliner dalam perspektif nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo.

Bab kelima adalah penutup, bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran. Dalam bab ini pula akan disimpulkan hasil pembahasan penelitian untuk menjelaskan sekaligus menjawab persoalan yang telah diuraikan.

## BAB II

***SERVICE EXCELLENT* DALAM PALAYANAN NASABAH**

Dalam menjalankan sebuah tugas seorang pegawai bank dituntut lebih berperan aktif dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap *customer*, tidak terkecuali pada BNI Syariah. Pelayanan prima pada bank syariah sangatlah penting, sebab selain bertujuan agar meningkatkan kualitas perusahaan perbankan dalam melayani nasabah, pelayanan prima juga mampu memberikan kesan yang baik kepada setiap konsumen.

Dan diharapkan perbankan syariah mendapatkan pandangan yang baik dari setiap nasabahnya. Pada bab ini penulis akan memaparkan tentang *Service Excellent* atau biasa disebut dengan Pelayanan Prima yang harus dilakukan seorang pegawai bank dalam perbankan syariah. Keandalan sistem pelayanan sering menjadi penentu kepercayaan seorang nasabah dalam bertransaksi dalam perbankan tersebut.

### A. Service Excellent

### 1. Konsep Dalam *Service Excellent*

*Service Excellent* (Pelayanan Prima) berasal dari dua kata bahasa inggris yakni *service* dan *excellent*. *Service* yang artinya jasa, pelayanan, tugas, sedangkan *excellent* berarti prima atau paling baik. *Service* atau Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak

pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.<sup>1</sup>

Pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak yang lain. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan cara yang ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik pula sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Etika adalah sebuah moral perilaku yang berdasarkan pada peraturan dan norma-norma sosial, budaya dan agama yang berlaku dalam suatu masyarakat. Etika ini mutlak sangat penting baik dalam pergaulan antar manusia maupun dalam pemasaran perbankan. Karena pemasaran bank yang tidak didasari dengan pelayanan dan etika yang baik akan menimbulkan persaingan yang tidak sehat.

Etika merupakan norma, nilai, kaidah atau ukuran bagi tingkah laku yang baik. Etika juga merupakan dasar moral, termasuk ilmu mengenai kebaikan dan sifat-sifat tentang hak. Etika berisikan tuntunan tentang perilaku, sikap dan tindakan yang telah diakui, sehubungan dengan suatu jenis kegiatan di lingkungan masyarakat.<sup>2</sup>

Pelayanan prima terdiri dari kata pelayanan dan juga prima. Pelayanan Secara etimologis, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan bahwa sebuah pelayanan yakni ”usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan

<sup>1</sup> John M Echols dan Hasan Shadily, Kamus Inggris Indonesia, PT. Gramedia Jakarta, hal. 515

<sup>2</sup> Imam Wahjono Sentot, *Manajemen Pemasaran Bank*. (Graha Ilmu, Yogyakarta) 2010 hal.194

kepada nasabah atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>3</sup>

Banyak dari perbankan yang selalu menginginkan agar dianggap lebih baik dari perbankan-perbankan lain oleh pandangan nasabah sebab setiap nasabah yang akan menjadi pelanggan setia terhadap produk atau jasa yang diajukan. Disamping itu, bank juga berharap pelayanan prima yang diberikan, nasabah ikut serta dalam mempromosikan bank kepada nasabah lain. Hal ini merupakan keuntungan tersendiri bagi bank. Dalam

memberikan pelayanan yang baik, bank telah menetapkan standar yang didukung dengan sarana dan prasarana yang ada sehingga kepuasan nasabah dapat terpenuhi.<sup>6</sup>



[illegible]

- g. Kepastian hukum, secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan dari pusat, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang disampaikan kepastian hukum maka masyarakat akan jelas.
- h. Keterbukaan, bahwa setiap kegiatan yang memperlakukan izin, maka ketentuan keterbukaan perlu dilakukan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada kalangan masyarakat.
- i. Efisien, pelayanan dalam berbagai urusan, keinginan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga ekonomis dalam segi biaya, waktu yang singkat dan tepat serta hasil kualitas yang baik.
- j. Biaya, pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>9</sup>
- k. Tidak pilih-pilih dalam pelayanan, pelayanan dilarang membedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata kepada masyarakat.

[illegible]

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari cara maupun jenis di dalamnya. Berdasarkan konsep pelayanan prima ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yakni A6, antara lain seperti Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*).<sup>10</sup>

Dalam melakukan sebuah layanan dari pegawai pada perusahaan jasa pelayanan seperti halnya perbankan harus senantiasa selalu memperhatikan dan mencermati keinginan nasabah atau pelanggan. Apabila pelanggan sudah menunjukkan minat untuk membeli suatu barang atau jasa yang sudah ditawarkan, agar segera melayani pelanggan tersebut untuk menawarkan bantuan, sehingga pelanggan merasa puas dan terpenuhi keinginannya. Hal-hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah sebagai berikut:

- [illegible]

Perhatian (*Attention*) adalah sebuah kepedulian penuh yang diberikan kepada nasabah atau pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan nasabah maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, serta mendengarkan maupun memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan nasabah, menghargai perilaku para nasabah, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan. Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang pegawai pada perbankan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Apabila nasabah berminat untuk membeli suatu barang/jasa yang ditawarkan, maka bersegera melayani pelanggan dan menawarkan bantuan, sehingga pelanggan merasa puastlah terpenuhi keinginannya.<sup>11</sup>

Tindakan (*Action*) adalah suatu kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada nasabah, yang meliputi mencatat setiap pesanan para nasabah, mencatat kebutuhan para nasabah, menegaskan kembali kebutuhan para nasabah, mewujudkan kebutuhan para nasabah, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan akan kembali lagi. Pada konsep perhatian, pelanggan

[illegible]

- 1) Segera mencatat pesanan dari pelanggan.
- 2) Menegaskan kembali kebutuhan/pesanan para pelanggan.
- 3) Menyelesaikan transaksi pembayaran pesanan pelanggan.
- 4) Mengucapkan terimakasih serta harapan nasabah akan kembali lagi.

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seorang pegawai harus baik dari fisik maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari nasabah dalam proses pelayanan.<sup>12</sup> Penampilan yang diberikan seorang pegawai harus terlihat

[illegible]

Tanggung Jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian serta ketidakpuasan nasabah. Pendapat lain menyatakan bahwa konsep pribadi pelayanan prima meliputi unsur-unsur kepribadian, penampilan, perilaku, komunikasi, pengetahuan, dan penyampaian. Konsep layanan prima tersebut terdiri dari hal-hal berikut ini :<sup>13</sup>

- #### 4. Harapan Nasabah Dalam *Service Excellent*

Dalam hal ini, pelayanan prima sangat mempengaruhi minat pelanggan atau nasabah dalam bertransaksi sehingga kebutuhan pelanggan harus terpenuhi dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada

[illegible]

- Dalam mendukung terjadinya pelayanan yang baik terhadap para nasabah, maka pihak perbankan harus lebih memperhatikan semangat kerja pegawai dan harapan pelanggan internal.

Berikut beberapa tahapan dalam proses *Service Excellent* (Pelayanan Prima):<sup>15</sup>

- Langkah: memberikan kesan awal yang baik kepada nasabah, memberikan sapaan dan senyuman saat pertama berjumpa dengan nasabah dan terakhir mengucapkan terima kasih kepada para nasabah.

- Langkah: mengidentifikasi kebutuhan nasabah (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan terhadap

<sup>15</sup> Judiari, Josina. *Psikologi Konsumen*. 2010 (Buku ajar, tidak dipublikasikan)



nasabah (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati selalu ditunjukan kepada nasabah yang sedang bertransaksi (mendengarkan).

c. Aplikasi diri sesuai kebutuhan pelanggan atau nasabah

Langkah: mengambil inisiatif untuk memperluas tanggung jawab, berkomunikasi dengan jelas, pelanggan disambut dengan baik, membantu mereka merasa penting, memberikan lingkungan yang nyaman dan kondusif.

d. Ada pengakuan kepuasan dari nasabah yang telah dilayani.

Langkah: menyelesaikan semua kebutuhan dari nasabah, ambil langkah ekstra bagi pelayanan, memberikan sikap yang menjadikan pelanggan berada di pihak anda.<sup>16</sup>

## 6. Tujuan dan Manfaat *Service Excellent*

- Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada setiap nasabah atau pelanggan
- Untuk menjaga nasabah agar merasa dipentingkan & diperhatikan oleh pihak pegawai perbankan
- Untuk mempertahankan nasabah agar selalu setia menggunakan barang dan jasa yang ditawarkan oleh perbankan
- Untuk memberikan pelayanan yang bermutu kepada setiap nasabah
- Untuk menimbulkan keputusan dari pihak nasabah agar segera membeli barang atau jasa yang diinginkan nasabah tersebut
- Untuk menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan kepada nasabah.

<sup>16</sup> Ibid.

a. Pelayanan prima memiliki makna ekonomi

Mencari pembeli baru lebih sulit dibandingkan dengan mempertahankan pembeli atau pelanggan yang sudah ada sehingga banyak mengeluarkan pengeluaran untuk melakukan proses promosi. Dengan memberikan pelayanan yang memuaskan, bilamana seorang pelanggan yang sudah menjadi pembeli kita sejak lama akan ikut berkontribusi dengan memberikan informasi kepada orang lain atau

[illegible]





Salah satu strategi yang tepat untuk dapat mengetahui kemampuan perbankan dalam memuaskan nasabah adalah dengan mengupayakan sistem umpan-balik yang memungkinkan bank agar dapat mengetahui langsung dari pelanggan itu sendiri, apakah mereka tertarik dengan pelayanan-pelayanan bank dan harapan mereka tentang bagaimana seharusnya bank memberikan pelayanan yang memuaskan menurut persepsi nasabah.<sup>20</sup>

Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan, dan bertukar sesuatu yang bernilai satu sama lain. Pada dasarnya konsep manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan dari perwujudan, pemberian harga, promosi dan distribusi dari barang-barang, jasa dan gagasan untuk menciptakan pertukaran dengan kelompok sasaran yang memenuhi tujuan pelanggan dan organisasi.<sup>21</sup>

## 1. Kelebihan Dan Kekurangan Dalam Kualitas Manajemen Pemasaran

*Service Excellent*

Dengan memenuhi kebutuhan para pelanggan atau nasabah perbankan, maka secara tidak langsung perbankan memberikan dampak

<sup>20</sup> Imam Wahyono Sentot, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Graha Ilmu, Yogyakarta) 2010 hal.179

<sup>21</sup> Ibid hal.181

a. Kelebihan kualitas *Service Excellent* (Pelayanan Prima) yang baik

Dengan adanya pelayanan yang baik oleh pegawai *frontliner* bank syariah akan membawa dampak baik pula bagi perusahaan tersebut, yakni meningkatnya jumlah penjualan yang tersedia sehingga dari sana akan menambah pendapatan perbankan.

Setiap perbankan membutuhkan biaya dalam memproduksi sebuah produknya, namun apabila dengan memberikan pelayanan prima kepada setiap nasabah. Nasabah lama yang telah mendapatkan pelayanan prima akan secara otomatis membawa pelanggan baru untuk bertransaksi di bank tersebut.

Pelayanan prima dari setiap perbankan berbeda-beda, namun dengan memberikan dan mengatur manajemen pelayanan prima maka akan berdampak baik, serta pertumbuhan dari perbankan juga akan meningkat.

### 1) Kehilangan Bisnis

[illegible]

perbankan lain yang lebih nyaman dan memiliki pelayanan prima dalam bertransaksi.

## 2) Tuntutan Hukum

Apabila terjadi pelayanan yang tidak sesuai harapan nasabah, maka akan berdampak buruk bagi perusahaan perbankan. Salah satunya yakni penuntutan hukum pelanggaran atas kerusakan atau kecelakaan akibat penggunaan produk dan jasa.

### 3) Kehilangan Produktifitas

Dengan pelayanan yang kurang mendukung maka akan terjadi kehilangan pertumbuhan perusahaan perbankan.

4) Biaya-biaya akan meningkat

Pelayanan yang buruk juga berdampak tidak baik untuk pendapatan, sebab harus mengeluarkan biaya-biaya untuk perbaikan mutu dari kualitas pelayanan tersebut.<sup>22</sup>

## 2. Tolak Ukur Dalam Manajemen Pemasaran

Dalam sebuah konsep pemasaran, terdapat berbagai pilar penting yang menjadi tolak ukur dalam sebuah pemasaran dalam pelayanan prima perbankan. Yaitu antara lain sebagai berikut:

- Kebutuhan pelanggan (*consumers needs*)
- Pasar sasaran (*target market*)
- Pemasaran terpadu (*Integrated marketing*)
- Kemampuan mendapatkan laba (*profitability*).

<sup>22</sup> Ibid., 190



Dalam era globalisasi yang semakin maju, SDM (Sumber Daya Manusia) di setiap lingkungan perusahaan maupun perbankan sangat diperlukan, sebab dengan memiliki SDM diatas rata-rata maka perusahaan mampu berkembang dengan baik dan cepat.

Menurut Hasibuan manajemen sumber daya manusia adalah “Ilmu dan seni mengatur hubungan dan peran tenaga kerja agar efektif serta efisien, membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat”.<sup>23</sup>

Untuk memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan cermat, maka suatu bank perlu memahami dan melaksanakan aturan dan ketentuan yang telah dibuat perusahaan dalam menerapkan pelayanan pada perbankan, seperti halnya berikut ini :<sup>24</sup>

<sup>24</sup> Ibid. hal.225



Ada partisipasi dan bimbingan secara aktif dan lebih dekat dari seseorang pimpinan. Dengan mengerti dan melaksanakan budaya pelayanan prima pada bank, maka daya saing bank akan meningkat. Setiap pekerjaan adalah potret diri dari pelakunya. Kadangkala kualitas yang dimiliki perbankan berbeda merupakan sebuah kegagalan dan keberhasilan dalam melakukan sesuatu mendekati kebenaran atau melakukannya secara tepat, berkualitas. Jadi, kepuasan customer/nasabah identik dengan “sukses”.<sup>25</sup>

Pelayanan prima merupakan proses melayani dengan rasa ikhlas sepenuh hati memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggan agar mereka selalu percaya dan tidak ragu-ragu dalam proses bertransaksi di dalam bank. Dengan memberikan keyakinan di dalam bank nasabah yaitu dengan upaya memberikan standar pelayanan yang berlaku di instansi tersebut serta memberikan kepuasan terhadap nasabah maka transaksi yang berjalan akan sesuai dengan harapan nasabah.

Dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan, seharusnya setiap karyawan mampu menjaga amanah kepercayaan yang diberikan oleh

[illegible]



لَيْسَ الْبِرُّ أَنْ تُولُوا وُجُوهَكُمْ قَبْلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ ءَامَنَ  
بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَءَاتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ  
ذَوِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ  
وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَءَاتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا وَالصَّابِرِينَ  
فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ ۗ أُولَٰئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا ۗ وَأُولَٰئِكَ هُمُ  
الْمُتَّقُونَ

[illegible]

Dari ayat tersebut diatas dapat diketahui bahwa Allah SWT mengajarkan untuk selalu menjaga kepercayaan yang diberikan seseorang kepada kita. Kepercayaan penting dalam hubungan sosial, dengan adanya kepercayaan antara satu dengan yang lain khususnya dalam suatu hubungan antara karyawan dan pelanggan maka akan meningkatkan keyakinan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi. Sehingga, meskipun pekerjaan karyawan dalam melakukan pelayanan yang terbaik tidak diawasi langsung oleh atasannya, namun pegawai tetap bekerja dengan memberikan pekerjaan sebaik mungkin untuk memenuhi harapan setiap pelanggannya dan menjaga amanahnya. Dalam Alquran surat An nissa' ayat 86:<sup>28</sup>

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ

حَسْبًا ٨٦

86. *“apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa)[327]. Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu”. [327] Penghormatan dalam Islam ialah: dengan mengucapkan Assalamu'alaikum.*

[illegible]

Untuk dapat memberikan pelayanan prima dan menjalin hubungan yang baik dengan setiap nasabah maka yang menjadi kunci keberhasilannya adalah orang (*human*), karena pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabahnya merupakan interaksi antara pegawai atau pekerja perusahaan dengan masyarakat di luar perusahaan yang disebut nasabah. Oleh karena itu, perlu ditetapkan konsep diri dalam memberikan setiap pelayanan dan menjalin hubungan baik dengan nasabah.<sup>29</sup>

[illegible]











SBM adalah pemimpin dalam kantor Cabang Pembantu yang bertugas memberi solusi jika terjadi masalah, memutuskan pembiayaan konsumtif, dan memproses pembiayaan produktif.

## 2. OSH (*Operation Service Head*)

OSH merupakan karyawan yang bertanggung jawab terhadap layanan dan operasional bank diantaranya mengecek kelengkapan operational dan layanan.

### 3. *Teller*

*Teller* merupakan karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai. Teller disebut juga kuasa kas terbatas karena dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak secara langsung melakukan transaksi.

#### 4. *Customer Service*

CS merupakan pegawai yang bertanggung jawab dalam memberikan informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa pelayanan maupun produk-produk yang dimiliki bank. Customer Service akan menjelaskan ataupun mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menghubungi bagian yang terkait.

## 5. OSA (*Operation Service Asistent*)

OSA adalah pegawai bank yang bertanggung jawab terhadap transaksi pembiayaan nasabah, yakni diantaranya :

- Menyimpan dokumen nasabah pembiayaan
- Mencairkan pembiayaan nasabah
- Mengecek kelengkapan dokumen nasabah







### 1. Aplikasi *Service Excellent* (Pelayanan Prima) Pegawai *Frontliner*

Menurut *Customer Service* yang bekerja di BNI Syariah Sidoarjo, saat nasabah melakukan transaksi pegawai bank harus memberikan salam dan sapaan terhadap setiap nasabah yang datang ke bank, melayani setiap kebutuhan para nasabah yang ingin melakukan transaksi, biasanya di CS beberapa dari mereka menyampaikan keluhan dan membuat rekening baru. Setelah selesai memberi senyuman dan mengucapkan terima kasih. Selain pelayanan yang baik, pegawai dituntut bertanggung jawab atas

[illegible]

Sedangkan menurut *Security* yang bekerja di BNI Syariah Cabang Sidoarjo, Yang pertama dilakukan untuk pelayanan prima saat pertama kali berhadapan dengan setiap nasabah adalah membukakan pintu masuk bank, lalu melakukan 3S (Senyum, Sapa, dan Salam) kepada setiap nasabah yang berkunjung dan mengarahkan ke *Customer Service* ataupun *Teller* bank sesuai kebutuhan nasabah. Dan dalam melakukan pekerjaan harus memiliki niat yang ikhlas saat melayani para nasabah yang bertransaksi di BNI Syariah Cabang Sidoarjo.<sup>9</sup>

Beda lagi menurut *Teller* yang bekerja di BNI Syariah Cabang Sidoarjo, pelayanan prima yang harus dilakukan pegawai bank syariah adalah selalu melayani setiap keluhan nasabah, memberikan sikap dan etika yang sopan ketika berhadapan dengan nasabah, dan terakhir mengucapkan terima kasih kepada nasabah.<sup>10</sup>

2. Sanksi Bagi Pegawai Frontliner Yang Belum Menerapkan *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

Menurut Ibu Putri yang bekerja di BNI Syariah Sidoarjo sebagai *Operational Service Head(OSH)*, setiap pegawai bank syariah memiliki

<sup>9</sup> Sugeng, *Security*, wawancara, pegawai BNI Syariah Cabang Sidoarjo, pada tanggal 9 Mei 2018

<sup>10</sup> Adi, *Teller*, wawancara, pegawai BNI Syariah Cabang Sidoarjo, pada tanggal 9 Mei 2018



Menurut pegawai *teller* yang bekerja di BNI Syariah Cabang Sidoarjo, cara mengatasi keluhan pada nasabah adalah menyelesaikan dengan kepala dingin dan mengedukasi mereka para nasabah agar lebih memahami dalam proses transaksi perbankan.<sup>15</sup>

Sedangkan menurut *Security* yang bekerja di BNI Syariah Cabang Sidoarjo. Apabila ada keluhan nasabah saat melakukan transaksi tetap didengarkan, lalu mengarahkannya kepada *Customer Service* BNI Syariah Sidoarjo untuk proses selanjutnya.<sup>16</sup>

Dalam penelitian kali ini, peneliti melakukan wawancara terhadap setiap nasabah yang melakukan transaksi di BNI Syariah Cabang Sidoarjo. Banyak berbagai pendapat dan pandangan dari berbagai kalangan seperti remaja, dewasa maupun lansia. Setiap nasabah memberikan kritikan, kesan dan pesan serta penjelasan terhadap pelayanan prima yang diberikan oleh

<sup>16</sup> Sofyan, *Security*, wawancara, pegawai BNI Syariah Cabang Sidoarjo, pada tanggal 9 Mei 2018



Ketika sedang melakukan transaksi pembayaran untuk asuransi, Untuk proses transaksi pembayaran biasa cepat namun untuk pembayaran asuransi membutuhkan waktu yang cukup lama disebabkan harus konfirmasi ke kepala bank, Pelayanan yang dilakukan pegawai frontliner sudah baik dan ramah, Dari segi penampilan luar pegawai frontliner sudah cantik dan sama seperti bank konvensional namun lebih rapi dan sopan, Yang dikagumi dari nasabah terhadap pegawai yaitu sikap ramah tamahnya, Perbedaan bank syariah dengan bank konvensional yaitu terletak jumlah teller yang dimiliki bank syariah masih minim sehingga masih kalah cepat pelayanannya dengan bank konvensional, Lebih senang menggunakan tabungan wadiah sebab tidak terpotong biaya administrasi dan lebih menguntungkan untuk berwirausaha. Harapan nasabah untuk pegawai frontliner perbankan agar lebih dipercepat proses pelayanan transaksi pembayaran asuransi.<sup>20</sup>

Selama menjadi nasabah di BNI Syariah Sidoarjo, saat sedang mengantarkan istri untuk membuka rekening baru di bank. Untuk proses transaksi sudah lumayan cepat. Pelayanan yang dilakukan pegawai frontliner juga sudah sangat baik. Sangat menyenangkan penampilan luar

<sup>20</sup> Hadi, Guru TPQ, *wawancara*, nasabah BNI Syariah Cabang Sidaorjo, pada 7 Mei 2018

Walaupun proses pelayanan yang kurang cepat, namun pegawai BNI Syariah memiliki sikap dan etika yang baik dalam melayani nasabah yang berkunjung ke BNI Syariah Cabang Sidoarjo. Selain itu cara pelayanan sudah sesuai memenuhi harapan setiap nasabah dalam bertransaksi.<sup>22</sup>

Namun ketika sedang melakukan transaksi menabung di BNI Syariah Sidoarjo, Proses transaksi agak lambat sebab ada yang melakukan pembukaan rekening baru Penampilan luar pegawai bank sudah rapi dan baik, Tidak ada kekurangan pada pegawai bank BNI Syariah Sidoarjo sebab baru bertransaksi masih nasabah baru jadi belum seberapa mengetahui kinerja pegawai bank, Mengagumi sikap ramah para pegawai bank syariah, Pelayanan bank syariah dan bank konvensional terlihat sama, namun yang membedakan yaitu dalam proses akadnya kalo di bank konvensional ada bunganya kalau di bank syariah tidak ada bunga sebab menggunakan sistem

<sup>22</sup> Tomi, swasta, *wawancara*, nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo, pada tanggal 8 Mei 2018



bagi hasil. Harapan untuk pegawai bank agar ditambah tellernya agar proses transaksi lebih cepat dilakukan.<sup>23</sup>

Ketika sedang melakukan transaksi pembayaran asuransi di BNI Syariah SDA, Pelayanan yang dilakukan pegawai bank BNI Syariah Sidoarjo sudah baik, Proses transaksi sudah lumayan cepat dan memuaskan, Pelayanan bank konvensional masih lebih cepat dibanding pelayanan bank syariah, Harapannya agar pegawai bank syariah melakukan pelayanan lebih cepat lagi sebab setiap orang masih banyak kesibukan dengan kegiatan yang lain.<sup>24</sup>

Pandangan nasabah yang telah lama memiliki rekening BNI Syariah, menurutnya proses pelayanannya sudah baik, untuk pemilihan tabungan lebih memilih wadiah sebab sangat mempermudah dan sesuai dengan kebutuhan. ketika mengantar saudara melakukan transaksi. Proses pelayanan yang dilakukan pegawai perbankan sudah cepat, pelayanan juga baik dan ramah tamah. Namun perbandingan dengan bank konvensional masih tetap sama.<sup>25</sup>

Salah satu nasabah yang bekerja sebagai dokter, berpendapat bahwa saat melakukan setor tunai, pelayanan yang diberikan terkadang prosesnya cepat dan terkadang juga agak lama. Namun pelayanan prima dari pegawai BNI Syariah sudah terbilang memuaskan, hanya saja waktu pemabayaran haji sangat padat dan ramai sehingga proses transaksi menjadi lama.

<sup>23</sup> Rofiq Ahmad, 38 tahun, Pegawai swasta, *wawancara*, nasabah BNI Syariah Cabang Sidaorjo, pada tanggal 9 Mei 2018

<sup>24</sup> Sri, 48 tahun, Guru TPQ, *wawancara*, nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo, pada tanggal 14 mei 2018

<sup>25</sup> Enai, Pegawai Swasta, *wawancara*, nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo, pada tanggal 30 April 2018

Harapan untuk pelayanan prima pegawai tetap dipertahankan dan sudah baik.<sup>26</sup>

Menurut seorang mahasiswa yang telah menjadi nasabah selama 2 tahun di BNI Syariah Cabang Sidoarjo. Dan pada saat akan menyampaikan keluhan ke *customer service* BNI Syariah masih terbilang lama, namun pelayanannya sudah lancar dan baik, hanya satu yang kurang yakni di bagian produk *mobile banking*. Dulu saat pembuatan kartu rekening baru yang terlalu lama. Harapan untuk pelayanan bank ke depan, bukan hanya kinerja tenaga kerjanya aja yang di tingkatkan, namun juga pelayanan kartu kredit seperti *mobile banking* dan *internet banking* yang lebih ditingkatkan lagi.<sup>27</sup>

Pandangan lain mengenai pelayanan pegawai terlihat agak lambat akhirnya sehingga menunggu lama. Namun tadi melihat pakaian pegawai yang masih belum seragam, sedangkan bank lain kan sama. Harapannya agar pelayanannya lebih ditingkatkan, agar nasabahnya lebih tertarik lagi menaruh tabungan di BNI Syariah Cabang Sidoarjo.<sup>28</sup>

Pandangan nasabah yang baru pertama kali masuk di bank BNI Syariah Cabang Sidoarjo, saat membuka rekening baru, saya kira pelayanan sudah terbilang cepat sebab datang jam 10 dan selesai setengah 11 kurang, proses pelayanan sudah tampak baik dan bisa mengarahkan prosesnya

<sup>26</sup> Pradana, Dokter, *wawancara*, nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo, pada tanggal 9 Mei 2018

<sup>27</sup> Barata, mahasiswa, *wawancara*, nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo, pada tanggal 9 Mei 2018

<sup>28</sup> Era, Pegawai swasta, *wawancara*, nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo, pada tanggal 9 Mei 2018



Menurut nasabah lain, pelayanannya sudah cukup baik semua dan memuaskan sekali, penampilan dan cara mereka melayani nasabah juga bagus sekali. Satu keluarga telah memiliki kartu BNI Syariah, tidak ada kekurangan pegawai bank syariah dalam melayani nasabah, harapannya untuk pegawai lebih ditingkatkan lagi pelayanannya.<sup>35</sup>

Pandangan nasabah dalam pelayanan pegawainya sudah baik dan sabar terhadap nasabah, pelayanannya juga sangat baik dan memuaskan, tempatnya juga nyaman, dan kendaraan untuk transportasi juga lebih efisien. Pelayanan sudah baik. Semua sudah baik dan sesuai dengan harapan nasabah.<sup>36</sup>

<sup>34</sup> Siska, Pegawai swasta, *wawancara*, nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo, pada tanggal 9 Mei 2018

<sup>36</sup> Dwi, Ibu Rumah Tangga, *wawancara*, nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo, pada tanggal 9 Mei 2018

Sedangkan pada saat mengantar pembukaan rekening baru pelayanan sudah baik dan memiliki rekening di BNI Syariah, pelayanannya mulai dari awal masuk hingga selesai juga sudah baik. Lebih baik bank syariah dibanding konvensional, sebab selalu memberikan sapaan dan salam kepada setiap nasabah. Sehingga terlihat ramah tiap pegawai. Harapan agar lebih ditingkatkan lagi dalam segi kenyamanan saat proses pelayanan nasabah.<sup>38</sup>

Dalam melayani nasabah masih banyak yang belum paham mengenai beberapa produk bank syariah, sehingga harapan ke depannya untuk pegawai *frontliner* yang berhadapan langsung dengan nasabah agar lebih mengutamakan perhatian terhadap nasabah dengan selalu memberi arahan dan penjelasan secara lebih jelas dalam melayani nasabah di BNI Syariah Cabang Sidoarjo.<sup>39</sup>

Pada saat melakukan transaksi di BNI Syariah Cabang Sidoarjo, pelayanan yang diberikan sangat baik dan sopan santun. Pegawai bank dapat mengarahkan nasabah dengan baik, selain itu Customer Service sangat bertanggung jawab dengan pekerjaannya, sehingga merasa puas dengan

<sup>38</sup> Nurul, mahasiswa S2, *wawancara*, nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo, pada tanggal 9 Mei 2018

<sup>39</sup> Dina, Ibu rumah tangga, *wawancara*, nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo, pada tanggal 8 Mei 2018

pelayanan BNI Syariah. Harapanya agar pelayanan tetap dipertahankan dan kalo bisa ditingkatkan agar bisa lebih baik.<sup>40</sup>

Pelayanan pegawai bank sudah sangat baik, namun perbankan agar lebih mengutamakan dan memperhatikan nasabah-nasabah yang masih terkendala mengenai urusan perbankan, dan memberikan solusi secara baik dan tepat.<sup>41</sup>

Ketika melakukan transaksi perbankan di BNI Syariah Cabang Sidoarjo, pelayanan dan kinerja pegawai sudah baik. Namun ada beberapa yang kurang, yakni pengarahannya dan penjelasan produk pembiayaan yang dimiliki BNI Syariah agar dijelaskan berulang-ulang sehingga setiap nasabah tidak ragu-ragu dalam bertransaksi dalam bank tersebut.<sup>42</sup>

Pegawai *frontliner* yang melayani setiap nasabah sudah terlihat baik dan memuaskan. Mereka sangat ramah dan mudah tersenyum kepada setiap nasabah yang datang ke bank. Dan setiap keluhan yang terjadi mampu terselesaikan dengan mudah saat proses transaksi di BNI Syariah Cabang Sidoarjo.<sup>43</sup>

Saat sedang ke BNI Syariah untuk aktivasi kartu kredit, sebenarnya baru kali ini mendatangi perbankan, ini ada promo kartu kredit yang bekerja sama dengan tempat kerja saya, bekerja sama dengan salah satu perusahaan telekomunikasi sehingga mempermudah saya dalam bertransaksi. Pelayanan

<sup>40</sup> Adin, Wiraswasta, *wawancara*, nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo, pada tanggal 9 Mei 2018

<sup>41</sup> Ali, pegawai swasta, *wawancara*, nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo, pada tanggal 9 Mei 2018

<sup>42</sup> Ani, Ibu rumah tangga, *wawancara*, nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo, pada tanggal 9 Mei 2018

<sup>43</sup> Setyawan, Pegawai swasta, *wawancara*, nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo, pada tanggal 8 Mei 2018

bank cepat atau tidak ya tergantung transaksinya gitu, untuk keluhan belum pernah. Harapannya untuk bank agar menambah jam buka sebab kalo kesini kan sama seperti bolos kerja sehingga menunda pekerjaan, agar lebih mempermudah lagi dalam proses bertransaksi di BNI Syariah.<sup>44</sup>





[illegible]

kepentingan tertentu. Dan apabila pegawai bank melanggar akan mendapat himbauan seperti teguran atau peringatan hingga bisa dikeluarkan pekerjaan.<sup>1</sup>

Pegawai *Teller* ketika melayani nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo. Ketika melayani seorang nasabah pegawai *Teller* selalu memberikan pelayanan yang memuaskan dengan memberi senyum sapa dan salam kepada setiap nasabah. Hal itu sudah dilakukan oleh Teller BNI Syariah Cabang Sidoarjo, dengan memberikan salam ketika nasabah datang kemudian bertanya masih adakah yang dibutuhkan nasabah, setelah selesai pegawai *Teller* mengucapkan terima kasih kepada nasabah.

Dalam prinsipnya, BNI Syariah selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap nasabah. Pegawai *frontliner* selalu memperhatikan hal-hal yang dapat membuat setiap nasabah merasa diutamakan dan puas dengan apa yang dilakukan pegawai saat pelayanan transaksi berlangsung di BNI Syariah Cabang Sidoarjo. Salah satunya yakni dengan memberikan rasa adil, artinya tidak pilih-pilih terhadap setiap nasabah yang sedang bertransaksi. Apabila pegawai memiliki sikap kurang adil dalam bekerja akan menyebabkan nasabah merasa tidak diutamakan dan berpindah transaksi ke bank lain. Selain memiliki sikap adil, pegawai bank juga harus memiliki sikap yang bertanggung jawab atas amanah yang telah diberikan oleh setiap nasabah. Sebab para nasabah yang menitipkan dananya ke bank, telah menaruh kepercayaan kepada pihak bank atau pegawai bank dalam menjaga dan mempergunakan dana tersebut dengan baik. Dengan adanya kepercayaan yang

<sup>1</sup> Sukma Putra Aditya, *operational service head*, wawancara, pegawai BNI Syariah Cabang Sidoarjo, pada tanggal 14 mei 2018

muncul dari setiap nasabah BNI Syariah Cabang Sidoarjo maka dengan sendirinya akan timbul ketertarikan dalam diri nasabah untuk menaruh dananya lagi ke BNI Syariah.

Negitu pula seorang *security* BNI Syariah waktu sedang melayani nasabah, dalam tugasnya seorang *security* mampu mengarahkan setiap nasabah yang ingin bertransaksi di BNI Syariah Cabang Sidoarjo, dengan cara mengarahkan nasabah ke *Teller* ataupun *Customer Service*, serta bersikap adil yakni tidak pilih-pilih dalam melayani nasabah.

Selain sikap yang dimiliki pegawai tadi, penampilan pegawai *frontliner* bank juga perlu diperhatikan, mulai dari ujung kaki hingga kepala. Sebab itu yang akan menjadi salah satu penilaian nasabah BNI Syariah serta yang paling awal berhadapan dengan seorang nasabah ialah pegawai *frontliner* sehingga seorang pegawai bank BNI Syariah perlu menjaga penampilannya di depan nasabahnya. Dengan memberikan penampilan yang menarik, baik dan sopan dalam melayani setiap nasabah, sebab hal tersebut akan berpengaruh terhadap ketertarikan dan kenyamanan saat bertransaksi di dalam BNI Syariah Cabang Sidoarjo. Dan akan memberikan citra baik oleh nasabah terhadap perusahaan PT. BNI Syariah Cabang Sidoarjo.

Kepercayaan dan kenyamanan seorang nasabah juga di dukung dengan sikap dan cara pegawai BNI Syariah Sidoarjo dalam melayani ketika terjadi keluhan pada nasabah. Keluhan tersebut terjadi ketika nasabah memiliki permasalahan atas transaksi nasabah yang ada dalam perbankan. Terkadang terjadi keluhan ketika setor tunai, penarikan dana ataupun transaksi yang lain. Apalagi dihadapkan dengan nasabah ibu-ibu yang selalu mengeluhkan dalam

Dalam praktiknya, ketika menyelesaikan setiap keluhan yang terjadi pada nasabah, pegawai BNI Syariah selalu tetap sabar dan ikhlas dalam menjalankan pekerjaannya tersebut. Sebab setiap nasabah memiliki permasalahan yang berbeda seperti halnya keluhan terhadap *mobile banking* atau *internet banking*, kurang pemahaman dalam pembiayaan di BNI Syariah, serta terkadang keburu-buruan nasabah dalam bertransaksi disebabkan adanya keperluan, sehingga pekerjaan akan menjadi lebih berat. Namun itu tidak menjadi masalah, sebab pegawai *frontliner* BNI Syariah tetap bekerja dengan penuh rasa ikhlas dan bekerja yang diniatkan hanya untuk beribadah kepada Allah Swt. Ketika melakukan setiap pekerjaan dengan tulus maka akan diberikan kemudahan dalam melayani transaksi-transaksi tersebut.

[illegible]

ketertarikan dan perhatian kepada setiap nasabah yang berkunjung di BNI Syariah Cabang Sidoarjo.

Penerapan *service excellent* pegawai *frontliner* BNI Syariah sudah sesuai dengan teori yang disampaikan penulis, yakni pelayanan prima merupakan proses melayani nasabah sesuai atau melebihi harapan nasabah. Terbukti dengan penelitian yang dilakukan penulis bahwasanya mayoritas nasabah yang telah diwawancara menyatakan bahwa pelayanan prima pegawai *frontliner* sudah sangat memuaskan nasabah dan telah memenuhi standar keinginan para nasabah yang berkunjung di BNI Syariah Cabang Sidoarjo. Selain melebihi harapan nasabah, menurut teori mengenai ciri-ciri yang harus dimiliki seorang pegawai dalam melayani nasabah telah sesuai. Dalam penelitian pegawai BNI Syariah telah melakukan tindakan dan sikap pelayanan yang baik meliputi kesigapan, kesopanan, kemampuan, hingga keikhlasan dalam melakukan pelayanan terhadap para nasabah.

Dalam penerapannya, pegawai *frontliner* BNI Syariah Cabang Sidoarjo, selain telah memberikan sikap dan etika yang baik kepada para nasabah yang bertransaksi. Pegawai *frontliner* juga memperhatikan aturan dan pedoman yang berlaku dalam perusahaan seperti halnya SOP (Standar Operasional Prosedur) perusahaan PT. BNI Syariah. Serta pegawai BNI Syariah juga dibekali pelatihan dan ketrampilan dalam pelayanan prima terhadap nasabah. Dengan menjalankan dan memperhatikan penampilan pegawai, sikap pelayanan dan ketrampilan yang mereka miliki, serta berpedoman dengan aturan yang berlaku di BNI Syariah. Hal tersebut yang menjadi kunci keberhasilan seorang pegawai BNI Syariah dalam melayani

Menurut pengamatan penulis kali ini, terdapat berbagai pandangan dari nasabah mengenai *Service Excellent* atau pelayanan prima dalam pelayanan prima pegawai *frontliner* BNI Syariah Cabang Sidoarjo seperti *Customer Service*, *Teller*, hingga *Security* sebagai pegawai pertama yang berhadapan langsung dengan nasabah. Perspektif nasabah terdiri dari berbagai kalangan seperti mahasiswa, ibu-ibu rumah tangga, pegawai swasta, guru, hingga seorang pengusaha yang memberikan pendapatnya mengenai pelayanan prima yang dimiliki BNI Syariah Cabang Sidoarjo.

Dari berbagai pendapat dan pandangan nasabah sangat berbeda-beda, mereka memiliki pandangnya masing-masing. Namun juga ada pandangan nasabah yang mayoritas memiliki kesamaan saat berpendapat, yakni seperti pelayanan prima yang telah diberikan pegawai *frontliner* BNI Syariah Cabang Sidoarjo terhadap nasabah sudah sangat baik dan juga kinerjanya sudah memuaskan. Jadi perlu dipertahankan untuk ke depannya.

Ada beberapa dari nasabah yang berpendapat bahwa pelayanan prima yang dilakukan pegawai *frontliner* BNI Syariah Cabang Sidoarjo saat melakukan transaksi perbankan berjalan masih lambat, kebanyakan dari mereka menginginkan proses pelayanan pegawai *frontliner* agar lebih dipecepat. Ada yang memiliki alasan bahwa tenaga kerja BNI Syariah yang



minim, terburu-buru dalam bertransaksi, kurang serius dalam melayani nasabah saat transaksi, sehingga terkadang terkesan membedakan perbankan syariah dengan perbankan konvensional pada umumnya. Bahkan ada pula nasabah yang bergegas langsung pulang dan tidak ingin mengantre untuk bertransaksi serta dengan nada emosi meninggalkan kantor BNI Syariah Cabang Sidoarjo. Namun memang tidak bisa dipungkiri bahwa setiap nasabah yang melakukan transaksi di bank harus tetap mengantre dan menunggu giliran untuk proses transaksi selanjutnya. Dari sana, nasabah perlu pemahaman dan pengertian dengan cara memaksimalkan komunikasi antar nasabah dan pegawai BNI Syariah agar terjalin hubungan yang baik. Termasuk ketika nasabah melakukan pembayaran-pembayaran tertentu, nasabah merasa pelayanan yang diberikan pegawai masih terbilang cukup lama, sebab ada proses yang harus dilalui nasabah. Seperti halnya pembayaran beberapa asuransi yang dilakukan nasabah, dimana proses yang dilakukan membutuhkan waktu hingga berhari-hari dikarenakan harus mendapat persetujuan pembiayaan dari *Sub Branch Manager (SBM)* BNI Syariah Cabang Sidoarjo untuk dapat diproses ke tahap selanjutnya.

Selain itu, perspektif nasabah lain terhadap kinerja pelayanan prima yang dilakukan pegawai *frontliner* BNI Syariah Cabang Sidoarjo adalah pegawai bank dituntut agar lebih mengarahkan dan menjelaskan secara detail mengenai seluruh pembiayaan maupun proses yang ada di BNI Syariah. Dengan memberikan keterangan yang jelas kepada tiap nasabah maka nasabah merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan pegawai tersebut. Berikut





1. Bagi lembaga perbankan, sebaiknya selalu mempertahankan dan meningkatkan kinerja yang dimiliki pegawai bank khususnya pegawai *frontliner* dalam melakukan *service excellent* terhadap pelayanan nasabah. Dengan memaksimalkan sumber daya insani yang dimiliki bank syariah maka akan mendapat pandangan-pandangan yang baik dari para nasabah, serta meningkatkan pertumbuhan dan kemajuan bank syariah khususnya BNI Syariah.
2. Bagi masyarakat atau calon nasabah, dengan adanya penelitian ini, diharapkan bisa menambah ilmu dan wawasan mengenai *service excellent* atau pelayanan prima yang diberikan pegawai perbankan syariah khususnya di BNI Syariah, sehingga masyarakat lebih baik dan cermat dalam memilih bank syariah.
3. Bagi penulis, sebagai ilmu dan wawasan lebih, serta lebih banyak belajar, penulis juga membutuhkan masukan agar lebih baik lagi dalam penulisan karya ilmiah dikemudian hari.

Agama Republik Indonesia , *Alquran dan Terjemahannya*. (Jakarta : Alfabeta, 1999; Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta : Balai Pustaka, 1988; Arbiit Diponegoro, 2010)

Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Ampel Surabaya  
*Penulisan Skripsi* (Surabaya : Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Sunan Ampel Surabaya, 2015)

Indonesian Banking Institute (IBI), *Strategi Bisnis Bank Syariah*. (Jakarta : PT Gramedia Utama, Jakarta Pusat) 2015

Peter D. Sentot, *Manajemen Pemasaran Bank*. (Perseorotan : Grafindo Media Pratama) 2010

Kompas.com, *Bisnis Syariah* (Kencana Predana Media Group, Jakarta) 2016

Schuyler L. & Hasan Shdily (1989), *Kamus Inggris - Indonesia*. (Jakarta : Balai Pustaka)  
Wahyuni, A. (2002), *op.cip*

*Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*

- Utama, Jakarta Pusat) 2015
- So Sentot, *Manajemen Pemasaran Bank*. (Per  
arta) 2010
- kan Syariah* (Kencana Predana Media Group, Ja

